

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi telah mendorong dunia menuju fase baru yang jauh lebih cepat daripada yang pernah kita bayangkan sebelumnya. Perkembangan teknologi ini menciptakan transformasi di berbagai aspek kehidupan. Salah satu produk dari kemajuan teknologi adalah sistem pencatatan dan pengolahan informasi yang dilakukan secara online. Pada era yang serba digital ini dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai dan berbasis teknologi informasi. Dengan tersedianya sarana dan prasarana digital yang memadai, instansi pelayanan publik dapat mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform yang mudah diakses, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat dan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.¹

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Pelayanan publik diklasifikasi menjadi dua yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah mencakup layanan kesehatan, layanan pendidikan dasar, serta penyediaan bahan pokok untuk masyarakat. Sementara pelayanan umum yaitu pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum ke

¹ Ahmad Naufal Alhafis, Surya Ade Saputera, and Andilala, "Implementasi Rapid Application Development Dalam Membangun Sistem Pendaftaran Nikah Secara Online," *Jurnal Media Infotama* 19, no. 2 (2023): h. 299–307.

² Pemerintah Republik Indonesia (2009), "Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," pasal 1 ayat (1).

masyarakat. Bentuk pelayanan umum yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.³

Salah satu unsur penyelenggara pelayanan publik yaitu Kantor Urusan Agama. Kementerian Agama melalui PMA No. 24 Tahun 2024, menyatakan bahwa Kantor Urusan Agama selanjutnya disingkat menjadi KUA adalah unit pelaksana teknis yang bertanggungjawab kepada Direktur Jendral. KUA menjalankan tugas di bidang layanan bimbingan masyarakat Islam⁴.

KUA berperan sebagai unit kerja utama Kementerian Agama yang menjalankan fungsi-fungsi pemerintah terkait Agama Islam di tingkat kecamatan. Dikatakan sebagai unit kerja utama karena KUA berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, eksistensi KUA dianggap sangat penting bersama dengan Kementerian Agama. Sejarah juga menunjukkan bahwa berdirinya KUA terjadi hanya sepuluh bulan setelah Kementerian Agama didirikan, yaitu pada tanggal 21 November 1946.⁵

KUA sebagai unit pelaksana teknis Kementerian Agama memiliki peran strategis sebagai garda terdepan pelayanan keagamaan kepada masyarakat, khususnya dalam hal pencatatan perkawinan, bimbingan keluarga sakinah, konsultasi syariah, serta berbagai layanan administrasi keagamaan lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 24 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, KUA tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pencatatan pernikahan, tetapi telah bertransformasi menjadi pusat layanan keagamaan yang melayani berbagai kebutuhan masyarakat dalam aspek keagamaan dan keluarga.⁶

³ Aditia Mulawarman, Soeganda Priyatna, and Sahroni, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung," *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 10, no. 2 (2023): h. 509–16,

⁴ Kementrian Agama, "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama," (2024), pasal 1.

⁵ Hilmatul Aliyah, "Implementasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojoroto Kementrian Agama Kota Kediri," *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen* 2, no. 8.5.2017 (2022): h. 182-195.

⁶ Kementrian Agama, "Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama," Pub. L. No. 24, 4 (2024), pasal 4.

Di antara delapan fungsi utama tersebut, layanan bimbingan perkawinan (bimwin) merupakan salah satu layanan strategis yang memiliki dampak langsung terhadap pembentukan keluarga sakinah dan ketahanan sosial masyarakat. Bimbingan perkawinan tidak hanya bertujuan memberikan pembekalan administratif sebelum pernikahan, tetapi juga memberikan pemahaman komprehensif mengenai hak dan kewajiban suami-istri, manajemen konflik keluarga, kesehatan reproduksi, hingga nilai-nilai keislaman dalam membangun rumah tangga. Kondisi sarana dan prasarana yang tidak sesuai standar dapat mempengaruhi kenyamanan peserta, intensitas interaksi antara pemateri dan calon pengantin, serta kualitas pemahaman materi yang disampaikan. Sebaliknya, apabila sarana dan prasarana tersedia secara layak sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 24 Tahun 2024, maka pelayanan bimbingan perkawinan dapat berlangsung secara profesional, sistematis, dan bermartabat.

Sarana dan prasarana kantor merupakan komponen vital yang menunjang kelancaran operasional dan kualitas pelayanan suatu instansi. Sarana meliputi peralatan dan perlengkapan yang digunakan secara langsung dalam proses pelayanan, seperti komputer, printer, meja, kursi, dan peralatan administrasi lainnya. Sementara prasarana mencakup fasilitas dasar yang bersifat permanen seperti gedung kantor, ruang tunggu, toilet, tempat parkir, dan infrastruktur pendukung lainnya. Ketersediaan, kelayakan, dan kecukupan sarana prasarana ini akan berpengaruh langsung terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.⁷

Untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal, diperlukan dukungan sarana dan prasarana yang memadai sebagai salah satu faktor kunci keberhasilan. Tanpa infrastruktur yang layak, pelaksanaan fungsi-fungsi pokok KUA akan

⁷ Akhmad Rifai and Hirshi Anadza, "Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Kalidawir , Kabupaten Tulungagung) Universitas Islam Malang," *Journal of Administrative and Social Science* 6, no. 2 (2025): h. 269–85,

mengalami hambatan dan berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.⁸

Namun demikian, implementasi standar yang ditetapkan dalam PMA No. 24 Tahun 2024 menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Kondisi aktual KUA di berbagai daerah menunjukkan disparitas yang cukup signifikan dalam hal ketersediaan dan kelayakan sarana prasarana. Berdasarkan studi terdahulu menunjukkan bahwa masih banyak KUA yang memiliki keterbatasan dalam aspek fisik bangunan, kelengkapan peralatan, sistem teknologi informasi, hingga aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Kondisi ini tentu berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat dan efisien menjadi terhambat karena keterbatasan fasilitas, masyarakat harus menunggu lebih lama karena sistem yang belum terintegrasi, atau bahkan ada kelompok masyarakat yang kesulitan mengakses layanan karena hambatan fisik.⁹

KUA Kecamatan Cilengkrang sebagai salah satu unit pelaksana teknis Kementerian Agama di wilayah Kabupaten Bandung memiliki wilayah kerja yang cukup luas dengan jumlah penduduk yang terus berkembang. Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan berkualitas semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan peningkatan kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai penerima layanan publik. Sebagai kecamatan yang mengalami pertumbuhan demografi dan dinamika sosial yang dinamis, KUA Cilengkrang menghadapi tantangan dalam menyediakan sarana dan prasarana yang memadai bagi seluruh masyarakat di wilayahnya.

Secara fisik, bangunan KUA Cilengkrang relatif sempit dan tidak representatif untuk mendukung aktivitas pelayanan. Ruang kerja yang terbatas membuat sebagian area digunakan secara multifungsi sebagai ruang administrasi, pelayanan, dan arsip. Tata ruang yang tidak tertata dengan baik menyebabkan

⁸ A. Husnul Khatimah, "Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara" (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2024, h. 5).

⁹ Aliyah, "Implementasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojojoto Kementrian Agama Kota Kediri." *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, (2022): h. 182-198.

aktivitas pelayanan sering kali terganggu oleh keterbatasan ruang gerak dan kenyamanan. Lebih lanjut, arsip fisik masih disimpan dalam bentuk jilidan dokumen, belum menggunakan sistem digital dan masih dilakukan secara manual.¹⁰

Peraturan Menteri Agama No. 24 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA menegaskan standar normatif yang harus dipenuhi oleh setiap KUA dalam penyelenggaraan pelayanan keagamaan. Peraturan ini menegaskan bahwa KUA harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, aman, nyaman, ramah, difabel, dan mampu menunjang efisiensi kerja aparatur serta kenyamanan masyarakat. Regulasi ini mengharuskan KUA memiliki ruang layanan terpadu, ruang bimbingan perkawinan yang representatif, ruang arsip yang tertata, perangkat teknologi informasi yang terstandar, serta fasilitas yang mendukung digitalisasi layanan seperti SIMKAH, dan sistem monitoring lainnya. Regulasi ini juga mengatur bahwa kualitas pelayanan keagamaan harus memenuhi asas profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas, transparansi, dan aksesibilitas. Prinsip ini menuntut agar sarana dan prasarana tidak hanya tersedia, tetapi juga berfungsi secara optimal serta dikelola dengan manajemen yang baik. Dalam perspektif regulatif, KUA seharusnya menjadi kantor pelayanan publik yang modern, responsif, dan inklusif; bukan hanya sebagai lembaga administratif, tetapi pusat layanan keagamaan yang berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

Peraturan Menteri Agama No. 24 Tahun 2024 membawa perubahan fundamental dalam pengelolaan KUA yang memerlukan penyesuaian berbagai aspek kelembagaan, termasuk sarana dan prasarana. Periode transisi selama satu tahun sejak peraturan diberlakukan menjadi momentum krusial untuk melakukan evaluasi dan perbaikan infrastruktur KUA. Namun disparitas yang terjadi di KUA Cilengkrang dengan ketentuan PMA No. 24 Tahun 2024 menunjukkan adanya ketidaksesuaian. Oleh karena itu, penulis memandang perlu untuk melakukan penelitian yang mendalam dan sistematis tentang kelayakan sarana dan prasarana serta pengaruhnya terhadap layanan bimbingan perkawinan di KUA.

¹⁰ H. Iwa Munawwar, S.Ag., wawancara dengan penulis, 12 Juli 2025

Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini diberi judul **“ANALISIS KELAYAKAN SARANA DAN PRASARANA KANTOR URUSAN AGAMA PADA KUA KECAMATAN CILENGKRANG DITINJAU BERDASARKAN PERATURAN MENTERI AGAMA NOMOR 24 TAHUN 2024”**

B. Rumusan Masalah

Peraturan Menteri Agama No. 24 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan pada dasarnya memiliki tujuan strategis untuk memperkuat kelembagaan KUA sebagai garda terdepan keagamaan bagi masyarakat. Perubahan regulasi ini hadir sebagai respon terhadap dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, perkembangan teknologi digital, serta tuntutan peningkatan kualitas sarana dan prasarana publik di lingkungan Kementerian Agama. Berdasarkan latarbelakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kelayakan sarana dan prasarana Kantor Urusan Agama sesuai ketentuan PMA No. 24 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA?
2. Bagaimana efektivitas penerapan PMA No. 24 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama di KUA Kecamatan Cilengkrang?
3. Bagaimana pengaruh sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan bimbingan perkawinan di KUA Kecamatan Cilengkrang?

C. Tujuan Penelitian

Sebagai institusi yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan spiritual dan administratif masyarakat, kehadiran PMA No. 24 Tahun 2024 diharapkan menjadi landasan komprehensif untuk mengelola organisasi dan tata kerja di KUA yang lebih sistematis dan terstandarisasi, sehingga dapat menghadirkan pelayanan keagamaan yang bermutu dan mudah diakses. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis standar kelayakan sarana dan prasarana Kantor Urusan Agama sebagaimana ditetapkan dalam PMA No. 24 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA, guna memperoleh pemahaman komprehensif mengenai kriteria ideal yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan keagamaan yang berkualitas dan bermartabat bagi masyarakat.
2. Mengevaluasi efektivitas implementasi PMA No. 24 Tahun 2024 dalam upaya meningkatkan kualitas sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Cilengkrang, dengan mengidentifikasi capaian-capaian positif, hambatan-hambatan struktural yang dihadapi, serta merumuskan rekomendasi strategis yang aplikatif bagi penyempurnaan tata kelola kelembagaan KUA, demi terwujudnya pelayanan keagamaan yang profesional, bermutu, dan mudah diakses.
3. Menganalisis pengaruh kelayakan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan bimbingan perkawinan di KUA Kecamatan Cilengkrang, guna mengetahui sejauh mana fasilitas yang tersedia berkontribusi terhadap efektivitas dan profesionalitas pelayanan bimbingan perkawinan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang administrasi publik, sosiologi hukum, dan manajemen pelayanan keagamaan, khususnya terkait efektivitas implementasi PMA No. 24 Tahun 2024. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah bagi pengembangan konsep standarisasi sarana dan prasarana pelayanan publik sektor keagamaan, serta memberikan kerangka analitis mengenai kesenjangan antara regulasi normatif dengan kondisi empiris di lapangan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi basis pengetahuan bagi studi-studi lanjutan yang mengkaji efektivitas kebijakan Kementerian Agama dalam konteks transformasi kelembagaan dan peningkatan kualitas layanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi aplikatif bagi berbagai pemangku kepentingan dalam upaya peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan keagamaan yang berorientasi pada kemaslahatan umat. Hasil penelitian ini dapat menjadi instrumen evaluasi yang objektif dan komprehensif terhadap implementasi PMA No. 24 Tahun 2024, khususnya dalam aspek pemenuhan standar sarana dan prasarana KUA. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan strategis dalam merumuskan kebijakan anggaran, menetapkan skala prioritas pembangunan infrastruktur KUA, serta merancang program pembinaan dan pengembangan kapasitas kelembagaan yang lebih tepat sasaran. Rekomendasi yang dihasilkan dapat membantu Kementerian Agama dalam melakukan penyesuaian regulasi atau penyusunan petunjuk teknis yang lebih aplikatif dan kontekstual dengan kondisi aktual di lapangan.

3. Manfaat Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan keagamaan yang dirasakan langsung oleh masyarakat, melalui perbaikan sarana dan prasarana yang memadai, nyaman, dan aksesibel. Dengan terpenuhinya standar kelayakan infrastruktur KUA, masyarakat akan mendapatkan pengalaman pelayanan yang lebih profesional, cepat, transparan, dan bermartabat dalam mengurus berbagai keperluan administratif keagamaan, seperti pencatatan nikah, konsultasi pra-nikah, layanan keluarga sakinah, hingga pelayanan keagamaan lainnya. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja institusi keagamaan negara.

E. Penelitian Terhadulu

Penelitian-penelitian sebelumnya menjadi acuan bagi peneliti dalam menyusun kajian serta membandingkan temuan-temuan yang telah ada dengan pokok bahasan yang serupa dalam penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Pada penelitian ini, peneliti berupaya menegaskan perbedaan antara hasil studi

sebelumnya dengan penelitian yang tengah berlangsung. Adapun hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan adalah sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Zainul Erfan, Jalaluddin, Fathurrahman Azhari, dan Fahmi Hamdi dengan Jurnal yang berjudul **“Revitalisasi Dan Piloting Kantor Urusan Agama Di Indonesia (Dinamika Hukum Islam Berbasis Kemaslahatan)”**. Kementerian Agama secara aktif bekerja untuk meningkatkan pelayanan publik dengan merangkul digitalisasi dan meningkatkan aksesibilitas. Sebagai komponen penting dari pelayanan kementerian, KUA diharapkan dapat menunjukkan komitmen terhadap kesejahteraan masyarakat. Inisiatif revitalisasi mencakup aplikasi digital untuk memfasilitasi akses ke layanan KUA, perbaikan infrastruktur dan sumber daya manusia, dan adopsi prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam e-government. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Upaya digitalisasi meliputi pendaftaran online, penyebaran informasi, konsultasi, layanan dokumen digital, serta pemantauan dan evaluasi. Temuan menunjukkan bahwa revitalisasi melalui digitalisasi ini secara efektif memperkuat layanan publik, meningkatkan transparansi, dan memenuhi harapan masyarakat untuk peningkatan efisiensi dan aksesibilitas, selaras dengan fungsi KUA dan dinamika hukum Islam di Indonesia. Program revitalisasi, yang diprakarsai oleh Kementerian Agama menunjukkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan tata kelola dan pelayanan KUA secara nasional. Program ini ditetapkan oleh Keputusan Menteri Agama No. 758 Tahun 2021, bertujuan untuk membawa perubahan mendasar bagi KUA sebagai penyedia layanan garis depan di tingkat lokal. Program ini diluncurkan secara bertahap, dimulai pada tahun 2021 dengan 100 KUA sebagai model percontohan, berkembang menjadi 400 KUA pada tahun 2022, dan 500 KUA pada tahun 2023, dengan total 1000 KUA yang direvitalisasi. Menteri Agama menekankan pemantauan yang cermat terhadap pelaksanaan program dan memuji kinerja departemen terkait dalam melaksanakan program prioritas ini. Fokus utamanya adalah untuk

meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan oleh KUA, baik secara fisik maupun dalam hal pemberian layanan, dengan keberhasilan diukur dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Transformasi menuju digitalisasi dan tata kelola pemerintahan yang baik diharapkan dapat menjadikan Kementerian Agama sebagai lembaga pelayanan publik modern.¹¹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Amrullah, Supawanhar, dan Rena Marsela dengan jurnal yang berjudul **“Implementasi Teknologi Informasi Untuk Mewujudkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Selebar”**. Penelitian ini mengkaji penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Agama Kecamatan (KUA) di Selebar, Kota Bengkulu. Studi ini secara khusus berfokus pada proses pendaftaran pernikahan online, dipandu oleh Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam No. DJ/369 Tahun 2013 tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Perkawinan (SIMKAH). Temuan menunjukkan bahwa proses pendaftaran pernikahan online sejalan dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi dan koordinasi yang efektif, sumber daya manusia yang memadai dan fasilitas pendukung, disposisi pelaksana yang positif, dan struktur birokrasi yang mendukung diamati.

Studi ini menyimpulkan bahwa sementara transformasi digital dalam layanan pendaftaran pernikahan menawarkan kenyamanan, langkah-langkah strategis diperlukan untuk mengatasi tantangan yang ada, terutama mengenai sosialisasi publik dan pendidikan. Implementasi SIMKAH bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di era modern dan global, membuat layanan pemerintah lebih mudah diakses melalui teknologi informasi. Faktor pendukung utama termasuk komunikasi dan koordinasi

¹¹ Zainul Erfan et al., “Revitalisasi Dan Piloting Kantor Urusan Agama Di Indonesia (Dinamika Hukum Islam Berbasis Kemaslahatan),” *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory* 2, no. 2 (2024): h. 740–66.

yang baik di antara staf dan kepemimpinan, sementara faktor-faktor penghambat melibatkan pengadaan atau pembaruan perangkat teknologi yang lambat, perubahan aplikasi yang sering, dan tidak adanya sistem cadangan untuk aplikasi utama. Secara keseluruhan, pelaksanaan SIMKAH di KUA Selebar telah berhasil meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan, selaras dengan peraturan nasional dan kebutuhan masyarakat.¹²

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ria Ahriani dan Ilima Fitri Azmi dengan jurnal yang berjudul **“Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Melalui Survei Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Agama (KUA) di Kabupaten Panakkukang, Makassar. Studi ini dimotivasi oleh pentingnya layanan publik yang berkualitas sebagai hak rakyat dan kewajiban negara, kontras dengan masalah umum dalam birokrasi pemerintah seperti prosedur yang kompleks, jadwal dan biaya yang tidak pasti, dan kurangnya evaluasi kepuasan publik. KUA Panakkukang dipilih karena sebelumnya tidak melakukan survei kepuasan, meskipun peraturan pemerintah mewajibkan survei semacam itu setidaknya setahun sekali. Temuan peneliti mengungkapkan Indeks Kepuasan Komunitas (IKM) sebesar 84,25, mengkategorikan kualitas layanan secara keseluruhan sebagai “Baik”. Sementara kualitas layanan secara keseluruhan dinilai “Baik,” peneliti mengidentifikasi area untuk perbaikan. Elemen-elemen seperti biaya/tarif dan penanganan keluhan menerima skor kepuasan tertinggi, menunjukkan kinerja yang kuat di bidang ini. Namun, elemen yang terkait dengan fasilitas dan infrastruktur, serta spesifikasi produk jenis layanan (terutama mengenai kelengkapan dokumen pendukung), dianggap kurang memadai dan memerlukan perbaikan. Secara khusus, pengamatan menyoroti masalah seperti ruang tunggu yang sempit, tempat duduk terbatas, atap bocor, dan

¹² Amrullah, Supawanhar, Rena Marsela, “Implementasi Teknologi Informasi Untuk Mewujudkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Selebar Kota Bengkulu,” *Journal of Governance and Public Administration* 2, no. 1 (2024): h. 285–302.

kurangnya penyimpanan arsip khusus. Keterbatasan peralatan, seperti hanya satu komputer dan printer terbatas, juga berkontribusi pada potensi penundaan, dan AC yang rusak memengaruhi kenyamanan. Selanjutnya, beberapa dokumen layanan publik yang penting, termasuk Prosedur Operasi Standar (SOP), Standar Layanan (SP), Alur Layanan, Janji Layanan, dan Kode Etik Karyawan, tidak tersedia atau tidak ditampilkan dengan benar. Survei ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di KUA Panakkukang di masa depan.¹³

4. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Haris Khoirul Alam dengan jurnal yang berjudul **“Evaluasi Dan Pengembangan Program Revitalisasi Kua Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Masyarakat Di Provinsi Nusa Tenggara Barat”**. Penelitian ini mengevaluasi dan mengembangkan program revitalisasi KUA (Kantor Urusan Agama) di Provinsi Nusa Tenggara Barat, Indonesia, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Studi ini menyoroti bahwa layanan KUA telah menerima umpan balik publik yang signifikan, yang memerlukan upaya revitalisasi. Namun, pelaksanaan program ini menghadapi banyak kendala yang tidak dapat diselesaikan dengan cepat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis data deskriptif untuk mencapai tujuannya. Temuan ini menunjukkan bahwa program revitalisasi KUA bukan sekadar program Bimbingan Islam tetapi inisiatif Kementerian Agama yang komprehensif. Ini dipandang sebagai agen perubahan, bukan hanya perubahan pola pikir dan budaya, dengan fokus utama pada perubahan sumber daya manusia. Perbaikan fasilitas dan prasarana diprioritaskan berdasarkan kondisi KUA saat ini, dan peraturan terkait Efek Syariah Negara perlu disesuaikan agar selaras dengan program revitalisasi agar kemajuan lebih cepat. Keberhasilan program revitalisasi KUA pada akhirnya tergantung pada kerjasama semua unit kerja di dalam Kementerian Agama.

¹³ Ria Ahriani and Ilima Fitri Azmi, “Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Melalui Survei Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang,” *Jurnal Administrasi Terapan*, Januari (2025): h. 29–47.

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa kelemahan, seperti sumber daya manusia yang terbatas dalam hal kualitas dan kuantitas, infrastruktur yang tidak memadai, budaya kerja yang tidak mendukung kinerja tinggi, dan kurangnya pelatihan komprehensif untuk staf KUA tentang layanan baru. Untuk mengatasi masalah ini, studi ini mengusulkan strategi yang berfokus pada pengembangan program dan layanan, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan kapasitas kelembagaan, transformasi digital, dan penguatan peraturan. Keberhasilan implementasi revitalisasi KUA membutuhkan perubahan pola pikir dan budaya, didukung oleh kepemimpinan yang kuat dan upaya pengembangan kapasitas yang berkelanjutan.¹⁴

5. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayah dengan Skripsi yang berjudul **“Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lalembuu Kabupaten Konawe Selatan”**. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan (1) Implementasi manajemen pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lalembuu Kabupaten Konawe Selatan (2) faktor Pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lalembuu Kabupaten Konawe Selatan. Hasil penelitian ini adalah Implementasi Manajemen Kantor Urusan Agama Kecamatan Lalembuu sudah berjalan secara maksimal dan sesuai dengan perencanaan serta prosedur kerja yang telah ditetapkan meskipun terkadang terjadi kendala dalam pelaksanaannya namun pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Lalembuu tetap berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan. Faktor pendukung implementasi manajemen pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lalembuu ialah (1) sarana dan prasarana yang memadai, (2) rekan kerja yang solid, (3) adanya aplikasi SIMKAH, Sedangkan dari faktor penghambatnya sendiri yaitu (1) kurangnya sumber daya manusia, (2) berkas

¹⁴Abdul Haris Khoirul Alam, “Evaluasi Dan Pengembangan Program Revitalisasi Evaluation And Development Of Kua Revitalization Program As An Effort To Improve The Quality Of Public Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kementerian Agama Kabupaten / Kota . Serintah Dalam Hal Ini Adalah,” *Jurnal Ilmiah Gema Perencana* 3, no. 2 (2024): h. 189–218.

pelayanan yang terkadang tidak dimiliki oleh masyarakat, (3) maraknya pernikahan dini.¹⁵

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Penulis	Persamaan	Perbedaan
1	Revitalisasi Dan Piloting Kantor Urusan Agama Di Indonesia (Dinamika Hukum Islam Berbasis Kemaslahatan).	Zainul Erfan, Jalaluddin, Fathurrahman Azhari, dan Fahmi Hamdi	Penelitian ini sama-sama menjadikan KUA sebagai objek kajian dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan keagamaan kepada masyarakat. Keduanya juga menggunakan pendekatan hukum, baik hukum Islam maupun hukum positif, serta menyikapi dari realitas adanya tantangan dalam penyelenggaraan layanan KUA yang belum optimal.	Penulis berfokus pada evaluasi teknis dan empiris terhadap kelayakan sarana dan prasarana KUA pada tingkat kecamatan serta pengaruhnya terhadap layanan bimbingan perkawinan.
2	Implementasi Teknologi Informasi Untuk Mewujudkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Selebar	Amrullah, Supawanhar, dan Rena Marsela	Penelitian ini sama-sama menjadikan KUA di tingkat kecamatan sebagai objek kajian dan memiliki tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan keagamaan kepada	Penelitian penulis menitikberatkan pada evaluasi kelayakan sarana dan prasarana secara komprehensif dengan menggunakan PMA No. 24

¹⁵ Nurul Hidayah, "Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lalembuu Kabupaten Konawe Selatan" (Institut Agama Islam Negeri Kendari, 2024), h. 1-87.

No	Judul Penelitian	Penulis	Persamaan	Perbedaan
			masyarakat. Keduanya menyikapi dari permasalahan empiris terkait efektivitas pelayanan publik di KUA serta menempatkan kualitas layanan sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan fungsi kelembagaan KUA.	Tahun 2024 sebagai standar hukum. Fokusnya tidak terbatas pada teknologi, tetapi mencakup seluruh fasilitas pendukung pelayanan.
3	Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Melalui Survei Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang	Ria Ahriani dan Ilima Fitri Azmi	Penelitian ini sama-sama menjadikan KUA sebagai objek kajian dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan keagamaan kepada masyarakat. Keduanya menyikapi dari konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan dan menempatkan kualitas layanan sebagai isu utama penelitian.	Penelitian penulis berfokus pada evaluasi kelayakan sarana dan prasarana sebagai faktor pendukung pelayanan, dengan menggunakan PMA No. 24 Tahun 2024 sebagai standar hukum.
4	Evaluasi Dan Pengembangan Program Revitalisasi Kua Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Masyarakat Di Provinsi Nusa Tenggara Barat	Abdul Haris Khoirul Alam	Penelitian ini sama-sama menjadikan KUA sebagai objek kajian dan bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan keagamaan kepada masyarakat.	Penelitian penulis berfokus pada evaluasi teknis kelayakan sarana dan prasarana KUA pada tingkat kecamatan, dengan menggunakan

No	Judul Penelitian	Penulis	Persamaan	Perbedaan
			Keduanya merespon dari kebutuhan perbaikan kinerja dan layanan KUA sebagai institusi pelayanan publik di bidang keagamaan.	PMA No. 24 Tahun 2024 sebagai standar hukum positif.
5	Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lalembuu Kabupaten Konawe Selatan	Nurul Hidayah	Penelitian ini sama-sama menjadikan KUA sebagai objek kajian dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan keagamaan kepada masyarakat. Keduanya didasari oleh persoalan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan dan menempatkan efektivitas layanan sebagai tujuan utama penelitian.	Penelitian penulis menekankan aspek fasilitas fisik dan nonfisik dengan PMA No 24 Tahun 2024 sebagai standar hukum positif, bukan manajemen pelayanan.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu dasar penelitian yang mencakup penggabungan antara fakta-fakta, teori, observasi, serta telaah kepustakaan yang akan dijadikan landasan dalam pembuatan karya ilmiah. Oleh karena itu, kerangka berpikir dibuat untuk memaparkan dalil dan konsep-konsep dasar dalam penelitian.¹⁶

Kerangka berpikir merupakan bagian dari penelitian yang menggambarkan alur pikir penelitian. Kerangka berpikir dirancang dengan tujuan untuk menyusun

¹⁶ M.V. Roesminingsih et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bayfa Cendekia Indonesia, (2024), h. 56.

reka pemecahan masalah (jawaban pertanyaan penelitian) berdasarkan konstruksi teoris yang dikaji. Kerangka berpikir berguna untuk menjelaskan alasan atau argumentasi bagi rumusan masalah dan juga tempat bagi peneliti untuk menjelaskan tentang variabel-variabel yang berhubungan dengan variabel pokok dan sub variabel pokok yang ada dalam penelitian.¹⁷

Sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor krusial dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Sarana dan prasarana mencakup gedung kantor, ruang pelayanan, peralatan administrasi, sistem teknologi informasi, kendaraan operasional, hingga fasilitas pendukung lainnya. Keterbatasan atau ketidaklayakan sarana dan prasarana dapat berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai perpanjangan tangan terhadap tugas dan tanggung jawab Kementerian Agama, maka Kantor Urusan Agama (KUA) membantu mengurus persoalan di bidang agama Islam di kecamatan. Penyerahan tanggung jawab di tiap daerah menjadikan berbeda dalam eksekusi dikarenakan adat kebiasaan masyarakat yang berlaku mempengaruhi atau hal lain sehingga revitalisasi Kantor Urusan Agama dilakukan.¹⁸ Eksistensi Kantor Urusan Agama tertuang dalam PMA No. 24 Tahun 2024, yaitu melaksanakan layanan bimbingan masyarakat Islam dengan 8 fungsi utama, meliputi pelayanan nikah-rujuk, bimbingan perkawinan dan keluarga sakinah, bimbingan kemasjidan, konsultasi syariah, bimbingan keagamaan, bimbingan zakat dan wakaf, pengelolaan data keagamaan, serta ketatausahaan dan kerumahtanggaan.¹⁹

Kementerian Agama Republik Indonesia memiliki peran strategis sebagai institusi negara yang bertanggung jawab untuk menjamin terselenggaranya pelayanan keagamaan yang profesional, merata, dan sesuai standar. Visi Kementerian Agama, yaitu “Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk

¹⁷ Tarjo, *Metode Penelitian Administrasi*, Syiah Kuala University Press, (2021), h. 30.

¹⁸ Andi Tenri Leleang, “Revitalisasi Peran Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Mewujudkan Keluarga Sakinah Di Kabupaten Bone Perspektif Maqasid Syariah,” *Osf.Io Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, (2022), h. 20.

¹⁹ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2024 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, pasal 4.

mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”, menjadi pedoman utama dalam perumusan berbagai kebijakan dan program strategis, termasuk penguatan layanan dasar keagamaan.²⁰

Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang lebih cepat, mudah, dan berkualitas, Kementerian Agama menjadikan transformasi layanan KUA sebagai salah satu program prioritas nasional. Target utama transformasi ini adalah mewujudkan KUA Modern yang responsif, inklusif, dan berbasis data.²¹

Peraturan Menteri Agama Nomor 24 Tahun 2024 hadir sebagai acuan normatif yang memberikan arah transformasi KUA sekaligus menetapkan standar penyelenggaraan layanan keagamaan, khususnya terkait penataan kelembagaan, penguatan tata kelola, serta pemenuhan sarana dan prasarana yang layak, aman, dan representatif. PMA ini secara jelas menempatkan sarana dan prasarana sebagai elemen fundamental dalam mewujudkan KUA Modern yang responsif, inklusif, dan berbasis data. Namun demikian, pada tataran empiris, implementasi ketentuan tersebut belum sepenuhnya terwujud, terutama di KUA Kecamatan Cilengkrang.

Kondisi sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Cilengkrang masih menunjukkan indikasi keterbatasan, baik dari aspek fisik bangunan, ketersediaan ruang layanan yang memadai, hingga dukungan fasilitas penunjang pelayanan keagamaan. Ruang pelayanan yang sempit, keterbatasan ruang arsip dan ruang konseling, serta minimnya fasilitas teknologi informasi menjadi faktor yang berpotensi menghambat efektivitas dan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, sarana pendukung bagi kelompok rentan, seperti aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, belum sepenuhnya tersedia sesuai standar yang ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi yang sudah ditetapkan dengan keadaan yang terjadi di lapangan. Akibatnya, tujuan transformasi

²⁰ Kementerian Agama RI, “Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024,” Pub. L. No. 18, (2024), lamp 1 Bab II.

²¹ Efriansah, “*Optimalisasi Pengelolaan Sarana Prasarana Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan KUA Di Lingkungan Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan*,” vol. 4, 2025, <https://pta.kemenag.go.id/storage/1728/h-efriyansa-se-mm-IgAup.pdf>.

KUA sebagai garda terdepan pelayanan keagamaan yang profesional dan berkualitas belum dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan ajaran dan nilai-nilai normatif Islam, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat merupakan bentuk ibadah dan tanggung jawab yang mulia. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya: "Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan."²²

Allah Swt memerintahkan kepada hamba-hamba-Nya yang beriman untuk saling menolong dalam berbuat kebaikan yaitu kebajikan dan menjauhi hal-hal yang dilarang; hal ini dinamakan ketakwaan. Allah Swt melarang mereka bantu-membantu dalam kebatilan serta tolong menolong dalam perbuatan dosa dan hal-hal yang diharamkan.²³ Ayat Al-Qur'an ini menegaskan bahwa setiap manusia diperintahkan untuk saling membantu dalam kebaikan dan ketakwaan. Perintah ini menunjukkan bahwa Islam tidak hanya menekankan ibadah individual, tetapi juga tanggung jawab sosial. Kerja sama dalam hal kebaikan seperti menegakkan keadilan, menolong sesama, menjaga amanah, serta memelihara nilai-nilai moral dipandang sebagai bagian dari manifestasi keimanan. Ketakwaan bukan hanya urusan hati, tetapi juga terwujud melalui tindakan sosial yang memberi manfaat kepada orang lain. Sebaliknya, ayat tersebut melarang keras segala bentuk kerja sama yang mengarah pada dosa, kezaliman, dan pelanggaran hukum Allah. Artinya, seseorang tidak boleh menjadi sebab atau perantara bagi terjadinya kejahatan, baik melalui dukungan langsung, pembiaran, maupun pemberian fasilitas. Larangan ini

²² Departemen Agama Republik Indonesia, Qur'an Kemenag (Jakarta, 2019), h. 106.

²³ Imaduddin Abu Al-fida' Ismail ibn Katsir Ad-damasyqi, *Tafsir Al-qur'an Al-azhim*, (Kairo: Maktabah Al-islamiyah, 2017), Juz 3, h. 11-12.

mencakup berbagai bentuk kejahatan, seperti penipuan, korupsi, ketidakadilan, dan tindakan yang merugikan pihak lain.²⁴

Ayat ini menggambarkan prinsip fundamental bahwa setiap penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik adalah amanat yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. KUA sebagai lembaga pelayanan memiliki amanat untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, dan penyediaan sarana prasarana yang layak merupakan bagian dari pelaksanaan amanat tersebut.

Prinsip tolong-menolong sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Al-qur'an, dipertegas oleh Hadist Nabi Muhammad SAW, yaitu hadist yang diriwayatkan oleh Imam Muslim:²⁵

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنَ الدُّنْيَا
نَفَّسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسِّرْ عَلَى مُعْسِرٍ يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي
الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

Artinya: “Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam telah bersabda: 'Barang siapa membebaskan seorang mukmin dari suatu kesulitan dunia, maka Allah akan membebaskannya dari suatu kesulitan pada hari kiamat. Barang siapa memberi kemudahan kepada orang yang berada dalam kesulitan, maka Allah akan memberikan kemudahan di dunia dan akhirat.”

Hadits ini adalah hadits agung yang mencakup berbagai ilmu, kaidah dan adab. Lafazh *نَفَّسَ كُرْبَةً* "Membebaskan dari kesulitan" maksudnya menghilangkan. Hadits ini menyebutkan keutamaan memenuhi kebutuhan kaum muslimin, memberikan sesuatu yang bermanfaat baik berupa ilmu, harta, pertolongan, isyarat kepada kebaikan ataupun memberikan nasehat dan lain sebagainya.²⁶ Keutamaan memberikan kemudahan bagi orang yang sedang dalam kesulitan dalam konteks

²⁴ Sri Wirjayati, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik,” *Hukum Islam* XVIII, no. 1 (2018): h. 119.

²⁵ Abu al-Husain Muslim ibn al-Hajjaj al Qushairi, *Sahih Muslim*, (Beirut: Dar Ihya al-Turath al- Arabi, 1955) Juz 4 h. 2074.

²⁶ Abu Zakariya Muhyi al-Din Yahya Ibn Sharaf An-Nawawi, *Al-Minhaj Syarah Sahih Muslim bin Al-Hajjaj*, (Beirut: Dar Ihya al-Turath al- Arabi, 1972), Juz 17, h. 21-23.

memfasilitasi pelayanan keagamaan yang baik merupakan bentuk pengabdian yang bernilai ibadah.

Pelayanan publik dalam konteks hadist ini, menjadi landasan etika pelayanan yang sangat kuat. Pelayan publik bukan hanya menjalankan tugas administratif, tetapi sedang menjalankan ibadah dengan membantu keperluan orang lain. KUA yang memfasilitasi pernikahan, misalnya, sedang membantu pasangan muslim memenuhi separuh agama mereka (sebagaimana hadist lain tentang pernikahan). KUA yang memproses wakaf sedang membantu orang menyalurkan sedekah jariyah. Semua ini adalah bentuk "membantu keperluan saudara" yang dijanjikan mendapat balasan Allah.

Pemahaman tentang nilai ibadah dalam pelayanan publik ini diperkuat lebih lanjut oleh kaidah ushul fiqh yang mengatur tentang kewajiban menyediakan sarana untuk melaksanakan kewajiban. Sebagaimana dijelaskan Asy-Syathibi dalam Al-Muwafaqat:²⁷

مَا لَا يَتِمُّ الْوَاجِبُ إِلَّا بِهِ فَهُوَ وَاجِبٌ

Artinya: "Sesuatu yang tanpanya suatu kewajiban tidak sempurna, maka sesuatu itu menjadi wajib."

Berdasarkan perspektif Maqasid Syariah, kaidah ini merupakan tuntutan untuk merealisasikan tujuan pemeliharaan agama (*Hifz Ad-Din*) dan pemeliharaan maruah dan akal (*Hifz Al-Nafs wa Al-Aql*). Apabila seseorang Muslim memperlihatkan karakter kinerja yang tinggi, dia tidak hanya menyelamatkan dirinya dari dosa (*rasuah* atau penipuan) tetapi juga menjaga citra kesucian Islam itu sendiri.²⁸ Dalam konteks penyediaan sarana dan prasarana pelayanan KUA, kaidah ini menjelaskan bahwa sarana yang diperlukan untuk melaksanakan kewajiban hukumnya menjadi wajib pula. Artinya, jika sarana dan prasarana yang memadai diperlukan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada

²⁷ Abu Ishaq Asy-Syathibi, *Al Muwafaqat Fi Ushul Asy Syariah*, 1st ed. (Al-Kobar, Arab saudi: Dar Ibn 'Affan, 1997), Juz 1, h. 171-180.

²⁸ Abdul Samat, "Islam Dan Transformasi Sosial: Siapa Yang Layak Melaungkan Azan?," Penuntut Ilmu, 2024, <https://penuntutilmu.net/tags-soal-jawab/transformasi/>.

masyarakat, maka penyediaannya menjadi sebuah keharusan. Kaidah ini juga mengajarkan bahwa setiap kondisi yang merugikan atau menghambat kemaslahatan harus diatasi. Ketidaklayakan sarana dan prasarana KUA yang menghambat pelayanan optimal kepada masyarakat merupakan *al-amr* (perintah) yang harus dipenuhi melalui perbaikan dan pemenuhan standar kelayakan.

Prinsip kewajiban penyediaan sarana yang melekat pada pelaksanaan tugas pelayanan publik tersebut selanjutnya dipertegas oleh kaidah fiqh.²⁹

صَرَّفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّعِيَّةِ مَنْوُطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

Artinya: "Kebijakan pemimpin terhadap rakyatnya harus dikaitkan dengan kemaslahatan."

Prinsip kemaslahatan harus ada dalam sebuah produk perundang-undangan yang dirumuskan oleh pemerintah, oleh karena kemaslahatan manusia merupakan hak azasi yang melekat dan harus diwujudkan dalam kehidupan setiap masyarakat. Prinsip kemaslahatan ini dapat ditemukan di dalam Al-qur'an maupun dalam sejarah Islam. Hal ini bertujuan untuk menyelaraskan ketetapan-ketetapan hukum yang ditetapkan oleh pemerintah harus sejalan dengan kepentingan dan kemaslahatan masyarakat yang dilindungi. Mewujudkan kemaslahatan manusia adalah tujuan utama yang terkandung dalam kaidah ini. Ada dua hal yang menjadi inti dari kemaslahatan yang terkandung di dalamnya, yaitu pencapaian dalam menarik kemanfaatan dan mencegah kemudharatan.³⁰

Kaidah ini menegaskan bahwa setiap kebijakan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, termasuk KUA, harus berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. Kelayakan sarana dan prasarana KUA menjadi faktor penting dalam mewujudkan kemaslahatan tersebut. Prinsip kemaslahatan ini memberikan justifikasi bahwa setiap regulasi yang diterbitkan pemerintah, termasuk PMA No. 24 Tahun 2024 tentang standar sarana dan prasarana KUA, harus berorientasi pada

²⁹ Abdul Hamid Hakim, *Mabadi' Awaliyah fi Ushul al Fiqh wa Al Qawaid Al Fiqhiyah*, (Jakarta: Maktabah Sa'adiyah Putra, 1927), h. 39.

³⁰ Abu Ishaq Asy-Syathibi, *Al Muwafaqat Fi Ushul Asy Syariah*, 1st ed. (Al-Kobar, Arab saudi: Dar Ibn 'Affan, 1997), Juz 2, h. 13.

kemaslahatan umat. Regulasi ini bukan sekadar aturan administratif, melainkan instrumen untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas demi kemaslahatan masyarakat luas.

Penyediaan sarana dan prasarana KUA yang memadai termasuk dalam kategori *mashlahah mursalah* karena tidak diatur secara detail dalam nash Al-Qur'an dan Hadist, namun sejalan dengan maqashid syariah dalam mewujudkan kemaslahatan umat.³¹ Dalam perspektif mashlahah mursalah, kemaslahatan dibagi menjadi tiga tingkatan. Pertama, *dharuriyyat* (primer) yaitu kebutuhan yang harus dipenuhi demi kelangsungan hidup dan agama, seperti pelayanan pencatatan nikah dan rujuk yang merupakan bagian dari *hifzhun nasl* (menjaga keturunan) dan *hifzhud din* (menjaga agama). Kedua, *hajjiyyat* (sekunder) yaitu kebutuhan yang memberikan kemudahan dan menghilangkan kesulitan, seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian yang baik, dan aksesibilitas yang mudah. Ketiga, *tahsiniyyat* (tersier) yaitu kebutuhan yang berkaitan dengan keindahan dan kesempurnaan, seperti estetika ruangan, taman, dan fasilitas tambahan yang meningkatkan kenyamanan.

Kelayakan sarana dan prasarana KUA mencakup ketiga tingkatan mashlahah tersebut. Tanpa fasilitas dasar yang memadai, fungsi primer KUA tidak dapat berjalan. Dengan adanya fasilitas pendukung yang baik, masyarakat mendapat kemudahan dalam mengakses layanan, dan dengan sentuhan estetika dan kenyamanan, citra positif lembaga keagamaan dapat terjaga, yang berimplikasi pada meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Pemenuhan kelayakan sarana dan prasarana KUA yang mencerminkan tiga tingkatan mashlahah idealnya tidak hanya berhenti pada tataran normatif, tetapi juga terimplementasi secara efektif dalam pelayanan keagamaan. Untuk menilai efektivitas tersebut, penelitian ini menggunakan teori efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto.

Teori ini menyatakan bahwa efektivitas suatu hukum atau regulasi ditentukan oleh lima faktor yang saling berkaitan. Kelima faktor dalam teori

³¹ Muh. Adistira Maulidi Hidayat and Usep Saepullah, "Maslahah Mursalah Dan Penerapannya Dalam Hukum Keluarga," *Minhaj: Jurnal Ilmu Syariah* 5, no. 1 (2024): h. 45–61.

efektivitas hukum Soerjono Soekanto saling berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain. Regulasi yang baik (faktor hukum) memerlukan penegak hukum yang kompeten (faktor penegak hukum), didukung oleh sarana prasarana yang memadai (faktor sarana/fasilitas), direspon positif oleh masyarakat (faktor masyarakat), dan berada dalam lingkungan budaya yang kondusif (faktor kebudayaan). Kelemahan pada salah satu faktor akan mempengaruhi efektivitas keseluruhan sistem.³²

Berdasarkan kerangka teoritis dan landasan normatif di atas, penelitian ini kemudian membangun alur berpikir yang logis dan sistematis. Titik awal pemikiran adalah kondisi *eksisting* sarana dan prasarana pelayanan keagamaan di KUA Kecamatan Cilengkrang, kemudian muncul regulasi baru, yaitu PMA No. 24 Tahun 2024 yang menetapkan standar kelayakan sarana dan prasarana KUA secara nasional. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis secara komprehensif berdasarkan indikator-indikator yang ditetapkan dalam PMA No. 24 Tahun 2024. Hasil temuan, baik yang menunjukkan kondisi sudah layak maupun yang masih menunjukkan kesenjangan, penelitian ini akan menghasilkan rekomendasi dan solusi. Terakhir menilai sejauh mana kelayakan sarana dan prasarana tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan bimbingan perkawinan. Hasil analisis tersebut kemudian dirumuskan dalam bentuk rekomendasi perbaikan guna mewujudkan pelayanan bimbingan perkawinan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kemaslahatan umat. Jika kondisi sudah layak, rekomendasi akan berfokus pada upaya pemeliharaan, peningkatan kualitas berkelanjutan, dan inovasi pelayanan. Jika masih terdapat kesenjangan, rekomendasi akan berfokus pada strategi pemenuhan standar PMA No. 24 Tahun 2024.

³² Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2009), h. 5-9.

1.1 Bagan Kerangka Berikir

